

# Guía Práctica



## Entiende la revolución digital de las finanzas

Familiarízate con los nuevos conceptos,  
protégete de ciberrobos y no te dejes engañar



**ADICAE**  
Consumidores Críticos,  
Responsables y Solidarios



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

SECRETARÍA GENERAL  
DE SANIDAD Y CONSUMO

DIRECCIÓN GENERAL  
DE CONSUMO

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Su contenido es responsabilidad exclusiva de la asociación

**Esta guía práctica incluye enlaces a información adicional para que los consumidores puedan ampliar sus conocimientos sobre la materia.**

**Accede a ellos a través de los recuadros destacados.**



Presentación **2**

¿Qué supone la revolución digital de las finanzas para los consumidores? **3**

Los nuevos actores de las finanzas **4**

Nuevos tiempos para los medios de pago: la regulación PSD2 **6**

Consejos y advertencias sobre el manejo de las Fintech **8**

¿Qué es Insurtech? **10**

Los datos como la clave del ahorro-inversión **11**

Protégete de los ciberdelitos **13**

El consumidor digital también tiene derechos **14**

Fórmate, infórmate y participa **15**

**D.L.: Z 2119-2019**

## PRESENTACIÓN

El vínculo entre tecnología y finanzas no es nuevo. Las instituciones financieras llevan años introduciendo novedades tecnológicas. Los cajeros automáticos, las transferencias bancarias y tarjetas de créditos representaron innovaciones que cambiaron el panorama de su época.

Sin embargo, la principal novedad es la velocidad con que se están desarrollando los adelantos tecnológicos, que está cambiando las reglas de juego.

En este contexto surge el fenómeno de las Fintech (finanzas y tecnología, en inglés) modificando tanto la forma, como el acceso, la oferta y el consumo de diversos servicios financieros.

En ADICAE hemos preparado esta guía para que puedas entender de qué hablan cuando escuches términos como neobanco, crowdlending o Bitcoin. También para que no te pierdas en el nuevo mundo digital y, sobre todo, no te dejes engañar con estrategias comerciales y abusos de los nuevos ciberdelitos a los que todos estamos expuestos.

Manuel Pardos  
Presidente de ADICAE



# Los nuevos actores de las finanzas

## Banca online

La banca tradicional está en un proceso de transformación con el objetivo de convertirse en entidades modernas adaptadas al mundo digital. Apuestan por la gestión online a través de una aplicación principal y ahora están integrando las cuentas de otros bancos dentro de sus aplicaciones. Con la excusa de facilitarte los movimientos y transacciones, le estamos dando acceso a nuestros números y claves de cuentas de otros bancos.

## Neobancos

Son la nueva generación de los bancos enfocada a un público que no quiere acudir a oficinas y que ofrecen servicios básicos a través de aplicaciones móviles (cuenta bancaria, tarjeta, transferencias y retirada de dinero sin comisiones por diferentes países).

Aunque ya algunos, como Atom Bank con participación de BBVA, ofrecen servicios más propios de la banca tradicional como créditos e hipotecas. No todos los neobancos tiene ficha bancaria, lo que es importante para saber si está cubierto por el Fondo de Garantía de Depósitos. Es el caso de BNext, uno de los neobancos de España y que el dinero que maneja está depositado en una entidad de dinero electrónico, que a su vez está en una cuenta en el Banco Santander.



## Challenger Banks

Cuando un neobanco consigue la licencia bancaria se convierte en un challenger bank. En este caso el dinero sí que está garantizado por el Fondo de Garantías de Depósitos.

Esta licencia que ofrece el Banco Central Europeo les permite gestionar el dinero físico de los clientes.

## Agregadores financieros

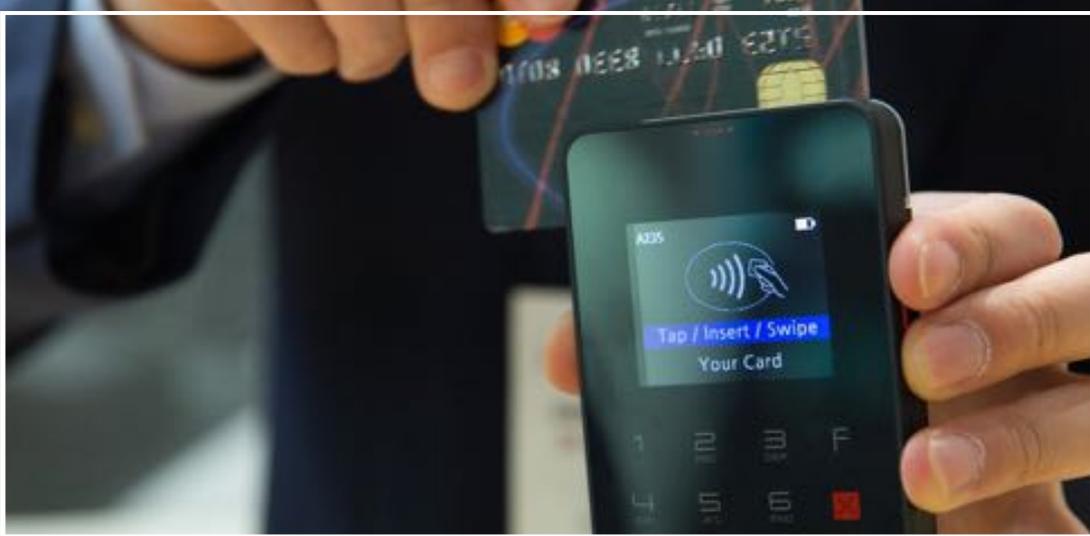
El nuevo entorno digital favoreció a la aparición de un nuevo actor que permite aunar todos los productos financieros en una sola aplicación. Estos agregadores se nutren de la información financiera que les aportamos, nuestros movimientos bancarios, las cuentas, etc.

Un ejemplo es Fintonic, una aplicación que controla nuestros gastos y valora cómo usamos y gestionamos el dinero a través de diferentes algoritmos.



### Recuerda

Cuando un producto es gratis, el producto eres tú. No te dejes engañar por buenas intenciones o aplicaciones con diseños atractivos y sé consciente siempre de los datos que estás facilitando porque son muy valiosos para las grandes empresas.



## NUEVOS TIEMPOS PARA LOS MEDIOS DE PAGO: LA REGULACIÓN PSD2

Si queremos estar al día hay que conocer todas las opciones que tenemos para pagar. Ya no solo está el dinero en efectivo, ahora tenemos hasta el pago con

el teléfono móvil a través de la tecnología **NFC**, que permite la transferir dinero solo con acercarlo a una terminal. Pero, ¿son seguras estas nuevas formas de pago del dinero virtual? La nueva normativa PSD2 propone garantías para la seguridad en los pagos de los consumidores a través de la autenticación reforzada. Pero eso no servirá de nada si no se capacita a los consumidores para que conozcan los nuevos medios de pago electrónicos el medio y puedan aprovechar sus ventajas.

ADICAE considera este paso de alfabetización digital urgente y fundamental si lo que se pretende es

### ¿CÓMO PUEDO PAGAR?

- Efectivo
- Tarjetas físicas (débito/crédito)
- Tarjetas virtuales
- Transferencia bancaria
- Plataformas de pago online
- Tarjetas de establecimientos
- E-wallets
- Pagos entre móviles
- Cheques
- Criptomonedas

que el comercio electrónico aumente y los pagos electrónicos se impongan.

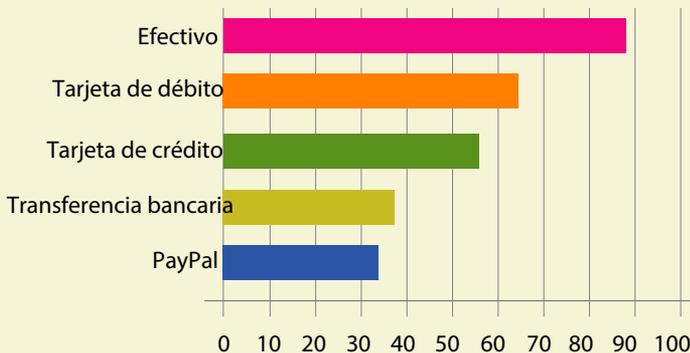
La normativa entrará en vigor en diciembre de 2020 después de que el sector solicitará una prórroga para poder adecuar los sistemas a los nuevos requerimientos. A partir de esa fecha todos los comercios y plataformas deberán estar adaptadas para cumplir la norma.

Entre otras ventajas y cambios que percibirá el consumidor son los relacionados con la mejora en la protección del consumidor a través de la doble autenticación en los pagos electrónicos. Esto significa que ya no se podrán confirmar pagos solamente con la información que aparece en la tarjeta sino que se requerirán dos de estos tres factores: algo que el usuario tenga propio, como la tarjeta física o el teléfono, otro que solo pueda saber el consumidor, como un número PIN, y algo biométrico como la huella dactilar.

### ¿Qué es la PSD2 (Payment Service Directive)?

Es la directiva europea que regula los servicios de pago y que busca la transparencia, la competencia y la innovación. Permite también que terceras empresas intervengan en los pagos, lo que se conoce como open banking.

### ¿Con qué paga la mayoría de los consumidores?



Encuesta sobre medios de pago. ADICAE 2019.

# Consejos y advertencias sobre Fintech

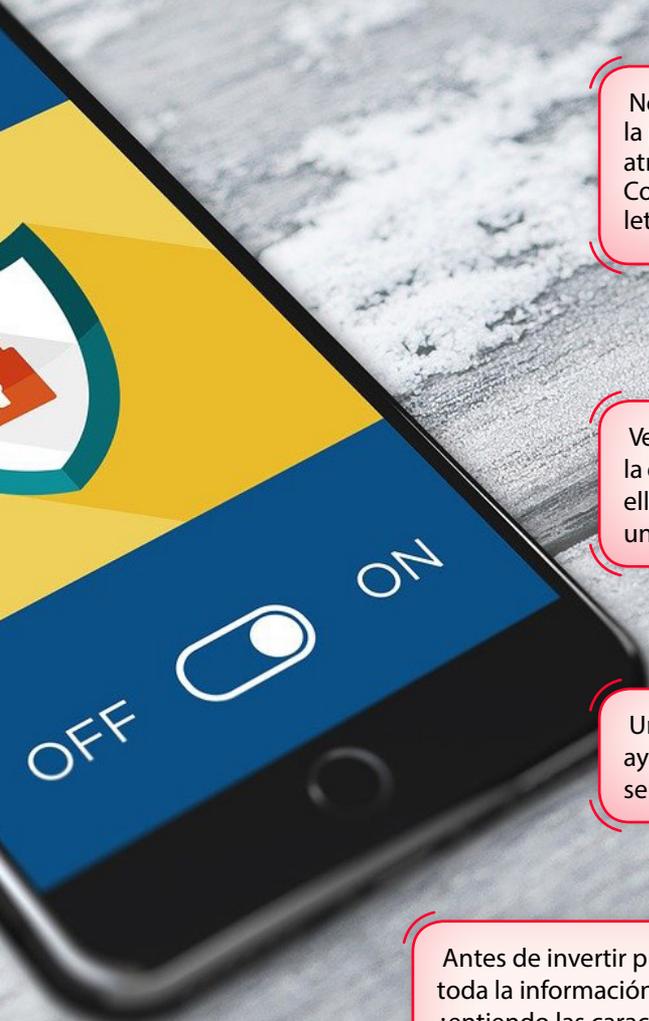
Asegúrate de que la empresa solo trate los datos necesarios para el fin específico por el que se solicitaron y que los trate con integridad y confidencialidad.

Lee reseñas y críticas de otros usuarios para que puedas analizar si la aplicación se ajusta a tus necesidades.

Antes de dar tus datos conoce quién te los está pidiendo.

Como consumidores críticos hay que ser vigilantes, comparativos y denunciar los comportamientos fraudulentos que encontremos.

Cuidado con el crédito al clic, dinero rápido y fácil en 5 minutos. Las compras a plazos siempre salen más caras.

A close-up, angled view of a smartphone screen. The screen displays a yellow and blue interface. At the top, there is a shield icon with a red checkmark inside. Below it, a white toggle switch is shown in the 'ON' position. The words 'OFF' and 'ON' are visible on either side of the toggle. The background of the screen is a textured, light-colored surface.

Si guardas el nombre de usuario y la contraseña en la propia aplicación, aumentará el riesgo de sufrir ciberataques.

No te dejes llevar por la publicidad y un diseño atractivo de la aplicación. Compara y lee hasta la letra pequeña.

Verifica antes de invertir que la empresa está habilitada para ello por la CNMV y que no sea un 'chiringuito financiero'.

Una buena formación puede ayudarte a evitar problemas y ser víctima de abusos.

Antes de invertir pregúntate: ¿tengo toda la información del producto? ¿entiendo las características básicas del producto? ¿Conozco los riesgos? ¿El horizonte temporal se ajusta a mis necesidades?

## ¿Qué es Insurtech?

Es la aplicación de la tecnología al sector de los seguros. Actualmente existen comparadores de tarifas y aplicaciones que ofrecen servicios más especializados en base al análisis de datos (Big Data) y la Inteligencia Artificial.

No sólo se refiere a que puedas seguir desde tu teléfono un siniestro o consultar tus cuotas. Sino que con las nuevas aplicaciones es más preciso medir el riesgo, lo que es clave para las aseguradoras y así ofrecer soluciones personalizadas a cada cliente.

## ¿Cuáles son los nuevos seguros?

- Cobertura bajo demanda
- Microseguros: para cualquier bien
- Seguros de corto plazo: por horas, días, semanas...
- Seguros colaborativos (P2P) que busquen soluciones colectivas
- Seguros basados en la intensidad del uso en función del riesgo
- Seguros inteligentes con datos de sensores, posicionamiento, GPS



# Los datos como la clave del ahorro-inversión

Con los avances tecnológicos se diversifica el modelo de ahorro e inversión para los consumidores que encuentran diferentes formas a través de las Fintech que se han ido desarrollando

## La inversión más automatizada

Planificas tus gastos, decides invertir pero no sabes dónde ni qué producto se adapta más a tus necesidades. Las nuevas tecnologías dejan de lado al asesor financiero y apuestan por los datos y los algoritmos para encontrar y adaptarse al consumidor. Son los conocidos como robo advisors, plataformas encargadas de automatizar nuestras inversiones y gestionar la cartera que han adaptado a nuestro perfil. Aunque este sistema hace más sencillo la inversión de nuestros ahorros porque la aleja de los sentimientos, es importante formarse previamente del sistema y tener en cuenta que no está exento de riesgo.

### *¿Qué es un robo advisor?*

*Son gestores automatizados que se encargan del asesoramiento y de la gestión de la inversión a través de algoritmos y sin intervención humana.*

IndexaCapital, Finizens, InbestMe serían algunos de los ejemplos que hay en España de estos robo advisor.

## La financiación participativa

Otras nuevas formas de financiación que han surgido con las nuevas tecnologías son las plataformas de financiación alternativa a los bancos tradicionales, que se alejan de estas entidades y que apuesta por la participación colectiva de varios inversores para distribuir los riesgos.

### Crowdlending

Este modelo está más asociado a proyectos culturales o sociales pero también se usa para emprendimientos. Los inversores depositan el capital a través de plataformas y la compensación que recibirán por ello dependerá de la cantidad donada. El riesgo es mayor ya que los inversores solo recuperan su dinero si el proyecto tiene éxito.

### Crowdfunding

Consiste en que un particular o grupo de inversores invierten su capital en empresas a cambio de un tipo de interés. A este tipo de proyectos les sirve este mecanismo alternativo cuando no lo han recibido por parte de la banca tradicional. Tiene un riesgo menor que en otro tipo de inversiones y previamente se pactan las condiciones para devolver el préstamo en caso de que el proyecto fracase.



Si sospecha que sus derechos han sido vulnerados, no dude en defenderlos.

Desde **ADICAE** estaremos dispuestos a ayudarle.



## Protégete

La mejor protección es conocer qué riesgos existen. Estos son algunos de los más usados por los hackers.

**PHISING** El hacker crea una web que se parece a la oficial con la intención de que el usuario piense que está en la versión original y escriba sus datos personales ¿Cómo lo evito? Los navegadores más populares como Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer ya cuentan con los filtros antiphishing que se pueden activar desde su configuración avanzada respectivamente.

**ROBO DE IDENTIDAD** El robo de identidad se puede dar desde un correo electrónico no deseado, un sitio web o una encuesta en línea. Es una estafa muy frecuente y para protegernos es importante vigilar las cuentas y revisar los movimientos.

**CHIRINGUITO FINANCIERO** Son sociedades que prestan servicios de inversión de forma ilegal y no están registradas ni supervisadas por la CNMV o el Banco de España. Si quieres mantener tus ahorros a salvo, aléjate de ellos. ¿Cómo identificarlos? Suelen ofrecer rentabilidades superiores a la media del mercado a través de estrategias de captación muy agresivas.

# El consumidor digital también tiene derechos

Los derechos del consumidor digital son una adaptación de los derechos básicos de los consumidores. Derecho a conocer la información clara, a la protección de datos personales, a ser informado del uso de las cookies y almacenamiento de datos y derecho a reclamar y a usar diferentes métodos de pago seguros, entre otros.

En caso de tener algún problema, las aplicaciones cuentan con chat en vivo para contactar con un encargado de la empresa. No obstante, si se quiere poner una reclamación por el servicio, las Fintech como por ejemplo Fintonic, incorporan a las tradicionales vías la reclamación por redes sociales.

En caso de no obtener respuesta, eleva la reclamación al órgano supervisor. Los consumidores digitales están protegidos en el ámbito europeo. La resolución del conflicto se complica cuando el negocio o la compra es fuera de esas fronteras, por ejemplo una compra en China.

## ¿Qué es el Sandbox?

Habrás oído hablar del sandbox que en España se trata de regular y consiste en un entorno de pruebas diseñado para experimentar en proyectos de desarrollo web de forma segura.

El sandbox permite que las empresas se desarrollen protegiendo a los clientes en un entorno cerrado. Esto permitirá que se equiparen los tiempos entre la innovación y la regulación.

## Fórmate, infórmate y participa

Para que como consumidor puedas optimizar las oportunidades que ofrecen las Fintech, te recomendamos que te formes. Para ello ADICAE cuenta con un curso online donde podrás ampliar los conocimientos que te ofrece esta guía práctica y así convertirte en consumidor digital capaz de tomar decisiones responsables y críticas en sus finanzas.

Es importante que actuemos siempre con responsabilidad, que no tengamos miedo a preguntar y, ante la mínima duda, no ofrezcamos datos personales sensibles de ser robados y utilizados en nuestra contra. Por ello infórmate siempre antes de actuar.

Y recuerda que, ante cualquier situación anómala, no dudes en denunciarlo y acercarte a cualquiera de las sedes de ADICAE donde nuestros expertos te brindarán apoyo. Por eso es importante unirnos, participar activamente y así enfrentar conjuntamente los abusos.

**NO TE PIERDAS LAS PUBLICACIONES DE ADICAE**

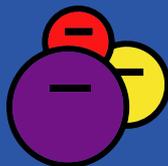


www.adicae.net

ADICAE Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

ADICAE Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

ADICAE Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros



# ADICAE

Consumidores Críticos,  
Responsables y Solidarios

Proyecto: "Los consumidores ante la transformación tecnológica del sector financiero:  
conociendo las implicaciones de las nuevas herramientas y entidades Fintech"

[www.adicae.net](http://www.adicae.net)

[www.e-consumer.es](http://www.e-consumer.es)